

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi semakin berkembang seiring dengan berkembangnya zaman. Menurut Jogiyanto (2003), teknologi informasi adalah subsistem dari sistem informasi. Perkembangan teknologi dalam kehidupan akan mempengaruhi semua aspek kehidupan termasuk industri perbankan. Teknologi juga menjadi solusi bagi industri perbankan karena dalam hal ini industri perbankan menghadapi masalah biaya dan persaingan usaha. Bank tidak hanya sebagai penghimpun dan penyalur dana dari masyarakat, namun bank juga sudah mengembangkan berbagai layanan untuk mendorong aktivitas transaksi di masyarakat. Oleh karena itu mengingat peranannya yang penting dalam era perkembangan global, maka sangat penting untuk mengukur kinerja keuangan bank. Salah satunya adalah munculnya layanan internet banking. Internet banking merupakan fasilitas dari bank yang bisa digunakan untuk melakukan transaksi dengan mudah oleh nasabah. Layanan internet banking telah diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

Dengan hadirnya internet banking, tidak hanya pengguna yang mendapatkan manfaat melainkan industri perbankan sendiri juga mendapatkan manfaatnya. Layanan internet banking ditawarkan oleh perbankan untuk melakukan transaksi non cash dengan melalui sambungan internet yang dapat diakses dengan laptop, hp, komputer dll. Layanan internet banking merupakan suatu hal yang sangat penting bagi dunia bisnis, karena dapat membantu pengguna untuk mempermudah pekerjaannya.

Pihak Bank telah menginvestasikan banyak uang untuk mengembangkan layanan internet banking bagi nasabah. Namun terlepas dari manfaat yang ada bagi nasabah maupun pihak perbankan namun kenyataannya layanan internet banking belum sepenuhnya menarik minat masyarakat di Indonesia. Pertumbuhan pesat layanan internet banking ini terjadi di kota-kota besar di Indonesia. Masih banyak masyarakat daerah yang menyukai transaksi manual dengan datang ke kantor cabang karena dirasa lebih aman daripada menggunakan internet banking yang memerlukan akses internet, apalagi transaksi online sangat beresiko sehingga pihak bank harus meyakinkan nasabahnya untuk mempercayai keamanan sistem informasi dari internet banking yang telah mereka miliki.

PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk Indonesia meluncurkan layanan perbankan internet banking pada tahun 2009. Pada saat ini yakni terjadi percepatan transaksi melalui berbagai saluran digital. Periode Januari-Maret 2020 tercatat transaksi internet banking BRI melunjak 60%. Fasilitas yang dimiliki BRI itu bermacam-macam diantaranya yaitu ATM BRI, SMS

Banking BRI, Internet Banking BRI, E-BUZZ, KIOS BRI, Mini ATM BRI, BRIZZI, Mocash, EDC MERCHAN.

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model penerimaan dari sistem teknologi informasi yang digunakan pengguna. TAM memiliki tujuan untuk menjelaskan dan mengevaluasi penerimaan pengguna atas sistem informasi. TAM menggambarkan hubungan sebab akibat antara keyakinan (dalam hal manfaat sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan/kebutuhan, dan penggunaan aktual pengguna sistem informasi.

Menurut Davis et al. (1989) menyebutkan bahwa minat perilaku diartikan tingkat seberapa kuat minat seseorang melakukan perilaku tertentu. Minat perilaku adalah keinginan untuk melakukan perilaku. Minat dapat memprediksi berbagai macam aktivitas dari pilihan strategi sederhana dalam permainan laboratorium hingga aktivitas dengan dampak social dan pribadi yang signifikan (Jogiyanto, 2007: 26).

Menurut O' Brien, (2005, 76) teknologi informasi memegang peranan penting dalam mendesain ulang proses bisnis. Kecepatan, kemampuan pemrosesan informasi dan konektivitas komputer serta teknologi internet secara mendasar meningkatkan efisiensi bisnis, komunikasi, dan kerja sama. Mentayani, Rusmanto dan Rahmiati (2016) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.

Kemudahan penggunaan diartikan sejauh mana orang percaya bahwa menggunakan teknologi akan bebas dari usaha (Jogiyanto, 2007:115). Kemudahan merupakan tingkat kepercayaan atas kemudahan penggunaan dalam melakukan suatu kegiatan Meskipun berbeda menurut usaha dari masing-masing orang, biasanya untuk mencegah pengguna sistem menolak atas sistem yang sedang dikembangkan. Sistem harus mudah diterapkan oleh pengguna tanpa mengeluarkan biaya kerja yang berat, sehingga pengguna akan menggunakan sistem tersebut. Konsep ini meliputi kejelasan tujuan penggunaan internet banking dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan yang diharapkan oleh pengguna. Malikah dan Junaidi (2019) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking. Penelitian yang menyebutkan hal yang sama juga pernah dilakukan oleh Chitra Laksmi Rithmaya (2016), dan Malikah dan Juanaidi (2019)

Persepsi risiko merupakan suatu persepsi pelanggan tentang ketidakpastian dan konsekuensi yang tidak diinginkan dalam melakukan aktivitas. (Jogiyanto, 2007:71). Dibalik kemudahan menggunakan internet banking para pengguna pasti menghadapi risiko berupa kejahatan dunia maya atau biasa disebut Cyber Crime, sehingga perlu kehati-hatian dalam menciptakan keamanan dan kenyamanan bertransaksi melalui internet banking. Putri dan Souvya (2019) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa risiko berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.

Penelitian yang menyebutkan hal yang sama juga pernah dilakukan oleh Malikhah dan Juanaidi (2019), dan Chitra Laksmi Rithmaya (2016).

Kotler dan Keller (2012) menjelaskan bahwa fitur merupakan katakteristik dari produk yang dijadikan sebagai pelengkap dari fungsi produk tersebut .Kelengkapan fitur layanan internet banking merupakan faktor yang perlu diperhatikan dalam melakukan transaksi maya karena jarak, kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi, layanan yang tidak bertatap muka dengan teller/customer service dan banyak hal yang dipertimbangkan nasabah bank dalam transaksi melalui online banking. Mentayani ,Rusmanto dan Rahmiati (2016) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking. Penelitian yang menyebutkan hal yang sama juga pernah dilakukan oleh Chitra Laksmi Rithmaya (2016),dan Ahmad dan Bambang (2014).

Menurut Wang et. Al (2003) kredibilitas perilaku dimana seseorang percaya bahwa transaksi dan privasi informasi mereka dilindungi dengan aman yang akan mempengaruhi penerimaan mereka pada sistem teknologi. Tentunya untuk alasan keamanan , karena banyaknya penipuan dan pencurian data saat menggunakan internet banking, nasabah akan diberikan sandi sebelum melakukan transaksi. Bank BRI tentunya berperan penting dalam mengamankan dan melindungi data nasabah, artinya bank BRI harus memegang amanah yang diberikan nasabah, sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya penipuan maupun pencurian data nasabah.

Ramadhan dan Sri (2016) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kredibilitas berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking. Penelitian yang menyebutkan hal yang sama juga pernah dilakukan oleh Malika dan Juanaidi (2019).

Tingkat kepuasan nasabah dapat didefinisikan dengan kesesuaian dengan apa yang dirasakan oleh konsumen dari pengalaman konsumsinya dengan apa yang diharapkan. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan value dari produsen penyedia jasa tersebut. Mereka sangat puas dengan layanan banknya, namun jika bank lain memberikan service performance sesuai harapannya mereka tetap mau pindah ke bank lain. Fenomena tersebut mampu menggeser kepuasan menjadi variabel yang bias dalam bisnis perbankan, maka dari itu, kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah tepat dijelaskan sebagai variabel moderator. Sehingga posisi kemampuan teknologi informasi, kemudahan, risiko, fitur layanan, dan kredibilitas diyakini semakin kuat menciptakan minat nasabah menggunakan internet banking, sedangkan kepuasan nasabah menjadi faktor yang dapat mempengaruhi serta memperkuat pengaruh kemampuan teknologi informasi, kemudahan, risiko, fitur layanan, dan kredibilitas terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.

Terdapat sejumlah penelitian yang mengungkap beberapa persepsi yang berpengaruh terhadap minat penggunaan internet banking yaitu salah satunya Mentayani, Rusmanto dan Rahmiati (2016), yang dilakukan di Kota Banjarmasin. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BRI

yang menggunakan internet banking BRI di unit Teluk Dalam Banjarmasin, unit Pasar Lama dan unit Belitung yang menunjukkan bahwa kemampuan teknologi informasi secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking, kemudahan secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking, risiko secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking, fitur layanan secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.

Selanjutnya menurut Ahmad dan Bambang Setiyo Pambudi (2014), tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan *Internet Banking*, menunjukkan variabel persepsi manfaat, keamanan, dan ketersediaan fitur berpengaruh terhadap minat ulang nasabah untuk menggunakan layanan *internet banking*. Variabel persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat ulang nasabah menggunakan layanan *internet banking*. Atau dapat dikatakan bahwa nasabah merasa *website* Internet Banking BRI terlalu sederhana dan tidak memberikan informasi yang lengkap. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BRI di kota Bangkalan yang menggunakan layanan internet banking dan diperoleh sampel sebanyak 50 responden.

Dalam penelitian yang dilakukan Anik Malikhah dan Junaidi (2019), tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensi Menggunakan Internet Banking Berbasis

Technology Acceptance Model (TAM) menunjukkan bahwa Manfaat, Kemudahan, Kredibilitas, Kepercayaan dan Risiko berpengaruh signifikan secara bersamaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Sampel berjumlah 100 responden dari suatu populasi dengan rumus slovin. Objek penelitian dilakukan di Bank BCA di Kota Malang.

Peneliti mengambil variabel yang digunakan dalam penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian Mentayani, Rusmanto dan Rahmiati (2016) Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Di Kota Banjarmasin).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dengan menambahkan variabel kredibilitas dan penelitian ini menggunakan variabel moderating kepuasan nasabah untuk mengetahui kemampuan Internet Banking dengan faktor-faktor seperti kemampuan teknologi informasi, kredibilitas, kemudahan, risiko dan fitur layanan terhadap minat menggunakan internet banking, dan lokasi penelitiannya berada di Bank BRI Kabupaten Rembang. Oleh karena itu, penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KEMAMPUAN TEKNOLOGI INFORMASI, KEMUDAHAN, RISIKO, FITUR LAYANAN, DAN KREDIBILITAS TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN INTERNET BANKING :**

KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MODERATING

(Studi Empiris pada Nasabah Bank BRI di Kabupaten Rembang)

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kemampuan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.
2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.
3. Apakah risiko berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.
4. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.
5. Apakah kredibilitas berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.
6. Apakah kepuasan nasabah memoderasi kemampuan teknologi informasi terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.
7. Apakah kepuasan nasabah memoderasi kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.
8. Apakah kepuasan nasabah memoderasi risiko terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.
9. Apakah kepuasan nasabah memoderasi fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.
10. Apakah kepuasan nasabah memoderasi kredibilitas terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kemampuan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking
2. Untuk menganalisis apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking
3. Untuk menganalisis apakah risiko berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking
4. Untuk menganalisis apakah fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking
5. Untuk menganalisis apakah kredibilitas berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking
6. Untuk menganalisis apakah kepuasan nasabah memoderasi kemampuan teknologi informasi terhadap minat nasabah menggunakan internet banking
7. Untuk menganalisis apakah kepuasan nasabah memoderasi kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking
8. Untuk menganalisis apakah kepuasan nasabah memoderasi risiko terhadap minat nasabah menggunakan internet banking
9. Untuk menganalisis apakah kepuasan nasabah memoderasi fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking
10. Untuk menganalisis apakah kepuasan nasabah memoderasi kredibilitas terhadap minat nasabah menggunakan internet banking

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Secara Teoritis

Memberikan sumbangan ilmu pengetahuan bagi pengembangan teori mengenai minat individu terhadap penggunaan Internet Banking pada nasabah bank BRI di Kabupaten Rembang

2. Manfaat Secara Praktis

a. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk mengetahui minat individu dalam penggunaan internet banking. Serta

memberikan informasi mengenai manfaat dan pentingnya pengungkapan faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan internet banking maupun sebagai salah satu bahan referensi atau bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya dan sebagai penambah wacana keilmuan.

b. Bagi Perbankan

Manfaat yang dapat diberikan untuk dunia perbankan dari penelitian ini yaitu, sebagai bahan referensi yang diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan, untuk pertimbangan dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan dalam perusahaan. Dimana terkait dengan pengembangan sistem internet banking dan strategi bank untuk menarik nasabah lebih banyak lagi. Karena pada dasarnya dengan pengelolaan aset dan modal yang efektif dan

efisien dapat menghasilkan keuntungan yang lebih tinggi dalam waktu yang cepat.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah pemahaman dan penelaahan penelitian, maka dibuat rancangan penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berisi tentang pengertian teori, pengertian kemampuan teknologi informasi, kemudahan, resiko, fitur layanan dan kredibilitas ,minat menggunakan internet banking, kepuasan nasabah, penelitian terdahulu, kerangka teoritis, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional variabel dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pelaksanaan penelitian, statistik deskriptif, analisis data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dibahas pada bab – bab sebelumnya, keterbatasan penelitian dan saran – saran yang dapat dijadikan masukan dari berbagai pihak yang berkepentingan.